Direction des relations internationales de l'enseignement
Centre de Langue

Ressources pour les enseignants et les formateurs en français du tourisme

Auto-formation : Les agences de voyage

Crédit : *Dominique FRIN*

Notion : Les agences distributrices

L'agence distributrice est un intermédiaire privilégié entre les différents prestataires de services du tourisme et les touristes. C'est le lieu où l'on peut se rendre pour se renseigner, consulter ou retirer un catalogue, être conseillé par un professionnel. Elle n'est pas pour autant l'intermédiaire unique et obligé : 10% de ceux qui partent en vacances utilisent les services d'une agence de voyage. Le voyageur européen est, en effet, individualiste et voyage fréquemment par ses propres moyens.
Ces agences de voyage sont regroupées au sein de l'UPAV (Union professionnelle des Agents de Voyage).

Les activités :

- La billetterie
- La revente des forfaits
- Les réservations de chambres d'hôtels, de spectacles
- La location de voitures
- La vente de contrats d'assurance et d'assistance

Les agences distributrices doivent faire face aujourd'hui à l'essor de l'e-tourisme.
A l'image de l'ensemble de l'e-commerce, en effet, les achats de voyages sur le web affichent un taux de croissance à deux chiffres en 2004, selon une étude réalisée en janvier 2005 auprès d'un échantillon représentatif de 1 000 personnes. Ce baromètre souligne que l'utilisation du web pour réserver ou s'informer sur un voyage est maintenant un réflexe pour un tiers des Français.
Ce mode de vente en ligne risque de bouleverser les circuits traditionnels de vente des produits touristiques.